

机密★启用前

2021年4月高等教育自学考试全国统一考试

旅游心理学

(课程代码 00188)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题:本大题共10小题,每小题1分,共10分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 人的认识过程的最高阶段是
A. 感觉
B. 知觉
C. 思维
D. 记忆
2. 一般情况下,旅游的许多主要动机明显地存在于
A. 婴儿自我状态之中
B. 儿童自我状态之中
C. 父母自我状态之中
D. 成人自我状态之中
3. 对家庭旅游决策的影响不是直接的,但影响却是强烈的家庭成员是
A. 孩子
B. 丈夫
C. 妻子
D. 祖父母
4. 购买旅游产品和服务时追求高品位,维持高标准,以在其他人面前显示自己的富有和地位的阶层是
A. 低阶层
B. 中下阶层
C. 中等阶层
D. 高阶层
5. 儿童旅游消费者的消费情绪是
A. 稳定的
B. 有成人感
C. 极不稳定
D. 有独立性

6. 在旅游活动中显示成熟感和成就感的群体是
A. 职业地位中等者
B. 职业地位较高者
C. 职业地位较低者
D. 脑力劳动者
7. 以下不是老年旅游消费者的消费心理和行为特点的是
A. 习惯性强
B. 自尊心强
C. 追求档次
D. 怀古忆旧强烈
8. 过程型激励理论包括公平理论和
A. 期望理论
B. 双因素理论
C. 需求层次理论
D. 成就需要理论
9. 倒“U”曲线关系表明:不能表现出好的工作效率的情况是
A. 焦虑程度过高或过低
B. 焦虑程度适中
C. 兴奋程度较高
D. 兴奋程度适中
10. 心理学的研究发现,问题行为产生的主要原因是个人需要和
A. 动机
B. 行为
C. 效果
D. 挫折

二、多项选择题:本大题共5小题,每小题2分,共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

11. 马斯洛认为高级需要包括
A. 生理需要
B. 安全需要
C. 社会需要
D. 尊重需要
E. 自我实现需要
12. 旅游动机的产生必须具备的条件有
A. 旅游需要
B. 闲暇时间
C. 刺激
D. 资金
E. 交通工具
13. 旅游目标引发旅游动机的诱因有
A. 旅游目标的价值
B. 旅游目标的魅力
C. 旅游目标的重要性
D. 旅游目标的清晰度
E. 旅游目标的适宜性
14. 学习的三个基本环节包括
A. 感觉环节
B. 定向环节
C. 直觉环节
D. 行动环节
E. 反馈环节

座位号:

姓名:

15. 现代社会的典型家庭形态有

- A. 核心式家庭
- B. 初创期家庭
- C. 成长期家庭
- D. 延续式家庭
- E. 成熟期家庭

三、判断题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。判断下列各题正误，正确的在答题卡相应位置涂“A”，错误的涂“B”。

- 16. 旅游心理学的理论基础是普通心理学。
- 17. 知觉是人们关于世界一切知识的最初源泉。
- 18. 多血质人的行为：活泼，好动，敏感，反应迅速，喜欢与人交往，注意易转移，兴趣易变换，外倾。
- 19. 一个人的生活方式与一个人的旅游行为密切相关。
- 20. 智力高者比智力低者易从众。
- 21. 旅游审美动机是由旅游消费者的内在情态形成的。
- 22. TA 理论认为，人们在实际的沟通过程中，会因情境和个人身份、涉及事物等情况的不同，而以不同的自我状态出现在沟通交流过程中。
- 23. 挫折理论认为，人的行为是在动机的引导下指向一定目标的。
- 24. 榜样激励是指领导者的模范行为对职工的感染、鼓舞和示范效应。
- 25. 情绪状态与人的工作积极性不相关。

第二部分 非选择题

四、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

- 26. 旅游心理学研究旅游活动中人的心理和_____。
- 27. 行为是在外部_____的影响下，经由内部经验的折射而产生的反应活动。
- 28. 人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的各种属性的整体反映是_____。
- 29. 人们对时间和距离的知觉会对人们的旅游行为产生阻止和_____作用。
- 30. 人们获取的信息，69%来源于个人的_____。
- 31. 中年旅游消费者最突出的消费心理和行为是注重实用和注重_____。
- 32. 提高服务语言的表达效果要注意两个问题，一是注意运用动作的力量，二是注意发挥_____的作用。
- 33. 仪表指服务人员的外表，包括服务人员的容貌姿态、_____和行为风度。
- 34. 归因理论提出，归因可分为两类，一是_____，二是个性倾向归因。
- 35. 设置超级目标、_____和采用托马斯冲突处理的两维模式可以减少冲突。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

- 36. 一般性决策
- 37. 个性
- 38. 态度
- 39. 参照群体
- 40. 群体压力

六、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

- 41. 消除旅游决策风险和不可知因素需要注意什么？
- 42. 文化的特征主要表现在哪几方面？
- 43. 旅游消费心理发展趋势有哪几方面？
- 44. 旅游服务人员在服务中表现出良好服务态度的关键因素有哪些？
- 45. 父母自我状态的心理和行为特征有哪几种？

七、论述题：本大题共 1 小题，每小题 15 分，共 15 分。

- 46. 分析文化差异所带来的冲击对人们的旅游行为产生影响所经历的三个阶段。